



作家
元国際線乗務員
黒木安馬

【プロフィール】高校時に米国留学後、早稲田大学を経てJAL国際線客室乗務員として30年勤務。世界初の「カラオケ・フライト」や「1万メートル上空・北島三郎機上コンサート」などを実現させる。千葉の自宅は1300坪の山林を開墾してプール、テニスコート、コンサートホール等を手作りする。現在、(株)日本成功学会社長として自己啓発や社員教育で講演中。著書に「ファーストクラスの心配り」、「あなたの人格以上は売れない!」(プレジデント社)、「成「幸」学」(講談社)、「出過ぎる杭は打ちにくい!」(サンマーク出版)、「面白くなくちゃ人生じゃない!」(ロングセラーズ)、「小説・球磨川」(上下巻・ワニブックス)などがある。
E-mail:yasuma@myad.jp URL:http://www.7b.biglobe.ne.jp/~sanpercent-club/

21世紀だ! ————— 人生・農業リセット再出発 209

「タッチの差」で人間関係が激変する!

パリ凱旋門前のシャンゼリゼ大通りで、ある実験をした。日本人の男が見知らぬ美人パリジェンヌに近寄り、いきなり話しかける。「素敵な方ですね! 是非お知り合いになりたいので連絡先を教えてくださいませんか?」。当然、彼女はドン引きして相手にしない。ところがあることを、ちょっとただけで8割方のパリジェンヌが相手になってくれたのだ。近寄った時に、相手の腕や肩付近に指先をさりげなく軽く触れる、それだけ。

米国で入社面接の終わりに役員と握手した者たちは、積極性や人間性の社会的スキルが高く、社内成績も高位を続けたという結果報告がある。

オキシトシン (oxytocin) は愛情ホルモンといわれ、接触やスキンシップをすると、相手に信頼感と親近感を抱かせるホルモンが分泌される。この「幸せホルモン」は不安や恐怖心を和らげてストレスを緩和し、幸福感、向上心を盛り上げて意欲や免疫力、健康増進もさせる。

母親が子を抱く、男女が抱き合う時などには大いに分泌される。手をつなぐ、見つめ合うことでも心地良くなり、家族団らんでも分泌される。オキシトシンは、良好な人間関係が築かれている時だけ分泌されて、ストレスや恐怖心である交感神経「緊張のβ波」を減少させ、安心感と充足感の副交感神経優勢「リラックスのα波」に変える。

パリジェンヌにちょっと触れただけの「タッチの差」が、オキシトシンを瞬時に分泌させて、警戒すべき見知らぬ人を、信頼のおけそうな好感度の高い紳士に変身させたのだ。「オキシトシン」は、ギリシャ語の“早く生まれる”という意味で、医学では昔から陣痛促進ホルモンとして知られていた。内分泌のHormonはドイツ語だが、元はギリシャ語のHormanで、刺激する・興奮させるの意味。動機づけ・集中力・生産性を上げ、やる気を喚起させるDopamineホルモン、体内時計に働きかけ

て覚醒と睡眠をコントロールするMelatoninホルモンなど重要なものが多い。

親しい人に背中をさすって貰うだけで、身体の痛みが驚くほど軽くなったり、認知症の症状がピタリと止まるなど、家庭だけでなく医療機関でも「タッチ・ケア」が重要視されている。親しい人と電話するときには、抱き枕や手触りの良いクッションなどを抱きながら話すと、オキシトシンがより多く分泌されて、精神安定効果が高まる。スキンシップ接触の無いパソコンやスマホにどっぷりと一人で浸っている環境は、オキシトシン欠乏で精神的に不安定、鬱病の危険性大なのだ。

しかし自分自身で分泌を促進させる方法がある。まず、何事にも、感情を素直に表して、可能な限り大袈裟に感動を表現すること。誰に対しても、小さな親切を心がけること。たったこれだけで大きく違ってくる。『こころ』は誰にも見えないけど『こころづかい』は見える。『思い』は見えないけど『思いやり』は誰にでも見える。会った瞬間に「久しぶり!」とさりげなく、指一本であっても相手に軽く触れて会話を始める。分かれ際に、もう一度、さりげなく触れる。ポイントは、最低2回は何気なく触れること。そうすれば、人間関係も格段に信頼度が増して、商談も上手くいく。

JAL機内でCAに、お客様に飲み物など手渡す時に敢えて指が相手に触れるように指導したが、顧客満足度の効果は抜群。それはコンビニなどでもやるように伝播していった。

握手嫌いで有名なトランプ大統領は、ブログに書いている。「良い握手に勝るのは、何ととっても、握手など全くしないことだ。細菌をまき散らす握手は最悪の習慣だ。日本人みたいに、丁寧なお辞儀だけで十分だ!」。確かに! ただ、お辞儀だと細菌感染の心配はいらぬが、信頼の源であるオキシトシンは出が少ないだろう。